

SOFTLEX · ЧЕК-ЛИСТ ДЛЯ ВЛАДЕЛЬЦЕВ БИЗНЕСА

Расчёт стоимости ручных операций в ритейле

Карта ручных операций, формула расчёта потерь и матрица приоритетов для выбора первого участка автоматизации.

Отмечайте пункт, только если можете подтвердить его наблюдением, выгрузкой, отчётом или фактическими затратами. Оценка по регламенту без проверки не считается подтверждением.

Как пользоваться чек-листом

- ☐ Выберите один процесс: заказы, остатки, цены, карточки товаров, возвраты, сверки или отчётность.
- ☐ Поговорите с сотрудниками, которые выполняют операцию каждый день. Не оценивайте время только по регламенту.
- ☐ Заполните расчёт за один типичный месяц и отдельно отметьте сезонные пики.
- ☐ Сравните операции по стоимости потерь и сложности автоматизации.

Красный флаг

Если правила процесса меняются от сотрудника к сотруднику, сначала договоритесь о едином порядке работы. Автоматизация закрепит текущую схему вместе с её ошибками.

Раздел 1. Составьте карту ручных операций

Пройдите путь заказа или товара между системами. Фиксируйте каждый ручной ввод, выгрузку, проверку, звонок и ожидание.

Зона	Что делают вручную	Где возникает потеря
Остатки	Выгрузка и загрузка файлов, корректировки	Отмены, недопродажи, перемещения
Заказы	Перенос данных и статусов	Ошибки, задержка передачи на склад
Цены и акции	Формулы, согласования, загрузка цен	Потеря маржи, поздний запуск
Карточки товаров	Копирование и адаптация контента	Медленный вывод, отклонение карточек
Возвраты	Поиск истории в нескольких системах	Долгая обработка, товар вне продажи
Сверки	Сопоставление платежей и комиссий	Пропущенные расхождения
Отчётность	Сбор показателей из файлов	Решения на устаревших данных

Вопросы сотруднику

- ☐ Откуда поступают исходные данные?
- ☐ Куда их переносят и в каком формате?
- ☐ Сколько систем, файлов и кабинетов участвует?
- ☐ Что приходится проверять или исправлять вручную?
- ☐ Когда образуется очередь и как выглядит пиковая нагрузка?
- ☐ Что произойдёт, если операция задержится на час или день?
- ☐ Кто узнаёт об ошибке и сколько людей участвует в исправлении?

Раздел 2. Посчитайте стоимость труда

Считайте один полный цикл операции, включая поиск данных, ожидание ответа, повторную проверку и исправление.

Формула
Стоимость труда за месяц = количество операций × время одной операции в часах × стоимость рабочего часа × количество участников.

Показатель	Ваше значение	Единица
Количество операций за месяц	_____	заказы / строки / карточки
Время одной операции	_____	минуты
Количество участников	_____	человек
Полная стоимость рабочего часа	_____	рублей
Стоимость труда за месяц	_____	рублей

Условный пример

Два сотрудника ежедневно обрабатывают по 80 заказов. Один перенос занимает три минуты. За 22 рабочих дня получается 176 часов ручной работы. Стоимость ошибок и задержек в этот расчёт пока не входит.

- ☐ Использована полная стоимость часа, а не сумма на руки.
- ☐ Учтены повторные действия после возврата задачи на исправление.
- ☐ Отдельно посчитаны обычный месяц и период распродажи.
- ☐ Время подтверждено наблюдением или выгрузкой, а не только оценкой руководителя.

Почему важно
Высвобождённые часы не всегда становятся прямой экономией. Укажите, что изменится: сократятся сверхурочные, не потребуется дополнительный найм или команда обрабатывает больше заказов.

Раздел 3. Добавьте стоимость ошибок и задержек

Ручная операция создаёт затраты за пределами рабочего времени. Зафиксируйте типовые последствия и частоту за выбранный период.

Событие	Что включить	Случаев	Потери, руб.
Отмена заказа	обработка, связь с клиентом, потеря маржи	_____	_____
Повторная доставка	логистика и работа сотрудников	_____	_____
Возврат или претензия	проверка, выплата, товар вне продажи	_____	_____
Ошибка цены	разница с плановой маржой	_____	_____
Расхождение платежа	поиск и недополученная сумма	_____	_____
Задержка отчёта	решение принято позже	_____	_____

Проверьте скрытые последствия

- ☐ Товар нельзя продать, пока возврат не принят и не проверен.
- ☐ Остаток обновился позже, чем покупатель оформил заказ.
- ☐ Акция запущена с неверной ценой или после плановой даты.
- ☐ Сотрудник исправляет ошибку другого подразделения.
- ☐ Руководитель принимает решение по данным предыдущего периода.
- ☐ Расхождение обнаруживается только при закрытии месяца.

Красный флаг
Не складывайте всю упущенную выручку с прямыми затратами. Для продаж используйте маржинальную прибыль, а разовые высвобождённые средства показывайте отдельно от ежемесячной экономии.

Раздел 4. Рассчитайте полную стоимость рутины

Итоговая формула
Стоимость рутины за месяц = стоимость труда + исправление ошибок + отмены и возвраты + штрафы и лишняя логистика + подтверждённые потери из-за задержки.

Статья потерь	Сумма
Стоимость труда	_____ руб.
Исправление ошибок	_____ руб.
Отмены и возвраты	_____ руб.
Штрафы и лишняя логистика	_____ руб.
Потери из-за задержки	_____ руб.
Итого за месяц	_____ руб.
Итого за год	_____ руб.

Проверьте качество расчёта

- ☐ Период репрезентативен и не состоит только из сезонного пика.
- ☐ Одна потеря не посчитана дважды в разных строках.
- ☐ Часы сотрудников подтверждены наблюдением или данными системы.
- ☐ Стоимость ошибки рассчитана по фактическим последствиям.
- ☐ Разовый эффект отделён от регулярной экономии.
- ☐ Зафиксированы исходные показатели для сравнения после запуска.

Раздел 5. Выберите первый процесс для автоматизации

Оцените каждую операцию по шкале от 1 до 5. Высокая сумма указывает на хороший кандидат для детального обследования, но не заменяет техническую оценку.

Критерий	Как оценивать	Балл
Частота	1 - редко; 5 - ежедневно и массово	___
Затраты времени	1 - минуты в месяц; 5 - десятки часов	___
Стоимость ошибки	1 - почти нет; 5 - штрафы, отмены, маржа	___
Стабильность правил	1 - процесс постоянно меняется; 5 - правила ясны	___
Готовность данных	1 - данные неструктурированы; 5 - доступны в системах	___
Итого	Сложите оценки	___ / 25

Перед передачей в разработку

- ☐ Назначен владелец процесса со стороны компании.
- ☐ Описаны начало, конец и исключения процесса.
- ☐ Понятно, какие системы и интеграции потребуются.
- ☐ Определён показатель результата после запуска.
- ☐ Есть исходное значение этого показателя.
- ☐ Экономия сопоставлена с разработкой, лицензиями и поддержкой.

Решение
Начните с ограниченного участка, где можно быстро проверить результат. После запуска сравните фактические показатели с исходными и только затем расширяйте автоматизацию.

Материалы для расчёта

Выгрузка заказов и отмен, отчёт по возвратам, история изменений остатков и цен, файлы комиссий и платежей, примеры рабочих таблиц, данные о времени операций и стоимости часа сотрудников.

Кто это составил

Softlex - продуктовая ИТ-компания. Разрабатываем веб-сервисы, мобильные приложения и интеграции, а также подхватываем проекты после других команд.

В портфолио - маркетплейс грузоперевозок AllTrucks для Fesco. Наша работа начинается там, где отдельный сервис нужно встроить в реальный операционный контур и настроить движение данных между системами без постоянного ручного переноса.

Этот чек-лист предназначен для первичной оценки ручных операций. Он не заменяет обследование конкретного процесса, проверку качества данных и расчёт бюджета автоматизации.

Степан Гуцан · [@Stepan_Gutsan](#) · hello@softlex.pro · softlex.pro

Softlex · чек-лист расчёта стоимости ручных операций в ритейле